

Program Study of S1 Public Health
Health Faculty of Dian Nuswantoro University
Semarang
2008

ABSTRACT

Muhamad Sudiyono

RELATION BETWEEN SERVICE QUALITY ASPECTS WITH PATIENT'S SATISFACTION AT PATRA MEDICA CLINIC'S LABORATORY REMBANG YEAR 2008.

Patient's of satisfaction relates to quality or product quality with given service. This matter make of very importance to laboratory to increase the product quality / its service which differentiate it's self from competitor and improve its perception and also positive image in society. Health service which is realized in 5 dimensions, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dimensions represents impeller factor of patient's satisfaction. Patra Medica Clinic Rembang get decreasing of visit amount, in last 5 months as the following: in May the amount of patient visit is equal to 160 persons, in June 120 persons, in July 109 persons, in August 75 persons and in September 51 persons. This research aims to know relation between service quality aspect (*Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, and Tangible*) with Patient's Satisfaction at Patra Medica Clinic's Laboratory Rembang.

The type of this Research is explanatory research. The Research method used is survey that is research taking sample from one population and use questioner as a means of data collecting, with cross sectional approach.

With ordinal scale and signification level of 0,05 got result of the research as follows : There is a relation between reliability with patient's satisfaction, (P Value 0,000 and rho 0,764), there is a relation between responsiveness with patient's satisfaction (P Value 0,000 and rho 0,747), there is a relation between empathy with patient's satisfaction (P Value 0,000 and rho 0,708), there is a relation between assurance with patient's satisfaction (P Value 0,000 and rho 0,655) and there is a relation between tangible with patient's satisfaction (P Value 0,000 and rho 0,614). With existence of this research, is expected that Patra Medica Clinic evaluate an existing service performance, among others *Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, and Tangible* with patient's satisfaction. Out of several to do step is give to information and give to help look for information with patient's. To do Kalibration and Quality control with acuration yield of security and training to Plebotomi.

Keyword : Service Quality, Patient's of Satisfaction
Bibliography : 24 (1991 – 2006)

ABSTRAK

Muhamad Sudiyono

HUBUNGAN ASPEK KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
PADA LABORATORIUM KLINIK PATRA MEDICA REMBANG

TAHUN 2008

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan mutu atau kualitas produk dengan jasa pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadikan sangat penting bagi laboratorium untuk meningkatkan kualitas produk / jasa pelayanannya yang membedakan diri dari pesaing dan meningkatkan persepsi maupun citra positifnya dalam masyarakat. jasa pelayanan kesehatan yang diwujudkan dalam 5 dimensi, antara lain : Bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empaty*). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan. Klinik Patra Medica Rembang mengalami penurunan jumlah kunjungan, adapun penurunan jumlah kunjungan dalam 5 bulan terakhir sebagai berikut : pada bulan Mei jumlah kunjungan pasien sebesar 160 orang, Juni 120 orang, Juli 109 orang, Agustus 75 orang dan September 51 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan aspek kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Empaty, Assurance, dan Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Klinik Patra Medica Rembang.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Metode penelitian yang digunakan adalah survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan pendekatan *cross sectional* dimana pengamatan variabelnya dilakukan secara bersama-sama.

Dengan skala ordinal dan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan hasil penelitian sebagai berikut : Ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien, (*P Value* 0,000 dan *rho* 0,764), ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (0,000 dan *rho* 0,747), ada hubungan antara *empaty* dengan kepuasan pasien (*P Value* 0,000 dan *rho* 0,708), ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien (*P Value* 0,000 dan *rho* 0,655) dan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (*P Value* 0,000 dan *rho* 0,614). Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Klinik Patra Medica lebih meningkatkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability, Responsiveness, Empaty, Assurance, Tangible* dengan kepuasan pasien, salah satu langkah yang dilakukan yaitu petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan seksama dan membantu kesulitan pasien saat mencari informasi. Melakukan Quality Control dan kalibrasi alat agar akurasi hasil terjamin serta mengikuti pelatihan Plebotomi.

Kata kunci : mutu pelayanan, kepuasan pasien
Kepustakaan : 24 buah (1991 – 2006)